ANAのカスタマーサービスへの問い合わせ方法｜詳しいFAQ

ANAへの問い合わせ方法は、国内線・国際線・マイレージ・手荷物・特別サポートなど、用件によって窓口が分かれています。ANA公式サイトでは、電話だけでなく自動チャットやメール、Web上の各種手続きも案内されています。

FAQ 1. ANAのカスタマーサービスへ問い合わせるにはどうすればいいですか？

ANAへの問い合わせは、主に以下の方法で行えます。

- 電話
- ANA公式サイト
- ANA自動チャット
- メール
- 各種オンライン手続き
- ANAマイレージクラブ専用窓口

問い合わせ内容によって適切な窓口が異なります。たとえば、国内線の予約・変更は国内線窓口、国際線の予約・変更は国際線窓口を利用します。

FAQ 2. ANAの国内線について問い合わせる場合はどこに連絡しますか？

国内線の航空券予約、購入、変更、取り消し、座席指定などについては、ANA国内線の問い合わせ窓口を利用できます。

ANA公式サイトでは、国内線について「予約・変更」「オンラインチェックイン」「欠航・遅延」「手荷物」などの案内を確認できます。

予約済みの航空券について問い合わせる場合は、予約番号や搭乗者情報を手元に用意しておくとスムーズです。

FAQ 3. ANA国際線の問い合わせ電話番号は何ですか？

日本国内からANA国際線について問い合わせる場合、ANA公式サイトでは以下の電話番号が案内されています。

- **1-888-332-3882**
- **1-888-332-3882**

現在のANA公式案内では、国際線予約・案内センターは**24**時間・年中無休です。

予約変更、座席指定、特典航空券、払い戻しなどについて相談することができます。

FAQ 4. ANAのカスタマーサービスは24時間対応していますか？

窓口によって異なります。

ANA国際線予約・案内センターは現在、24時間・年中無休と案内されています。

また、ANA自動チャットについても、公式サイトでは**24**時間**365**日質問に回答すると案内されています。

ただし、すべての専門窓口が24時間対応しているわけではないため、問い合わせる内容に対応した営業時間を確認することが大切です。

FAQ 5. ANAの予約変更について問い合わせることはできますか？

はい。

ANAでは国内線・国際線の予約変更について、それぞれ専用の案内が用意されています。

国際線の場合、ANA公式サイトでは予約変更や座席指定などについて案内されています。予約を持っている場合は、**予約番号（英数6桁）または航空券番号（数字13桁）**を準備するよう案内されています。

航空券の種類や運賃規則によって、変更可否や手数料が異なる場合があります。

FAQ 6. ANAの航空券をキャンセル・払い戻ししたい場合はどうすればいいですか？

まず、航空券の購入先を確認してください。

ANAから直接購入した航空券であれば、ANA公式サイトや対象の予約・案内センターで手続きを確認できます。

一方、旅行会社や他社で購入した航空券については、購入元への問い合わせが必要になる場合があります。ANA公式案内でも、旅行会社や他航空会社で購入した場合は、購入した会社へ問い合わせるよう案内されています。

FAQ 7. ANAの電話がつながらない場合はどうすればいいですか？

電話窓口が混雑している場合は、時間を置いて再度電話する方法があります。

ANA公式サイトでは、混雑時には話中音や無音状態となり、回線に接続できない場合があると案内されています。

急ぎではない一般的な質問なら、ANA自動チャットや公式サイトのFAQを利用すると、電話を待たずに情報を確認できる場合があります。

FAQ 8. ANA自動チャットで問い合わせできますか？

はい。

ANAでは自動チャットサービスを提供しており、公式サイトでは**24**時間**365**日質問に回答すると案内されています。

ただし、チャットですべての航空券手続きを行えるわけではありません。

ANA公式案内では、チャットサービスでは航空券の予約、取り消し、変更、ANAマイレージクラブ会員情報の登録・変更などはできないとされています。

FAQ 9. ANAにメールで問い合わせることはできますか？

はい。ただし、メールでは対応できない手続きがあります。

ANA公式サイトでは、問い合わせ内容によってメール窓口を利用できます。一方、新規予約や予約変更・取り消しなどについては、メールでは受け付けられない場合があります。

また、メールでの問い合わせは回答まで時間がかかる場合があります。急ぎの航空券手続きについては、電話またはANA公式サイトで利用できるオンライン手続きを確認するのがおすすめです。

FAQ 10. ANAのマイレージについて問い合わせるにはどうすればいいですか？

ANAマイレージクラブに関する問い合わせには専用の窓口があります。

マイル残高、特典航空券、会員情報などについて問い合わせる場合は、ANA公式サイトのマイレージ関連窓口を利用してください。

航空券の問い合わせとマイレージの問い合わせでは窓口が異なる場合があるため、最初に問い合わせ内容を確認することが重要です。ANA公式サイトでは、航空券・マイレージサービスの問い合わせ窓口をまとめて案内しています。

FAQ 11. ANAの手荷物について問い合わせる場合はどこに連絡しますか？

手荷物の遅延、破損、紛失などは、通常の航空券予約とは別の問い合わせ窓口が用意されています。

ANAの国内線・国際線の問い合わせページでは、手荷物、忘れ物、破損、未着・紛失などについてそれぞれ案内されています。

空港をすでに離れている場合は、ANA公式サイトで現在の状況に適した問い合わせ方法を確認してください。

FAQ 12. ANAで車椅子や高齢者などのサポートを依頼できますか？

はい。

ANAには、搭乗時にサポートが必要な方のための「ANAあんしんご予約デスク」があります。

現在、日本からの問い合わせについて、

- 1-888-332-3882
- 1-888-332-3882

が案内されており、受付時間は**9:00～18:00（年中無休）**です。

車椅子の利用や小さなお子様の搭乗など、事前の相談が必要な場合は早めに連絡することをおすすめします。

FAQ 13. 米国からANAのカスタマーサービスへ問い合わせできますか？

はい。

米国からANAへ問い合わせる場合、ANA公式サイトでは日本語・英語対応の予約・案内センターとして、

1-888-332-3882

が案内されています。受付時間は24時間・年中無休です。

この番号が利用できない場合は、

1-888-332-3882

が案内されています。こちらも24時間・年中無休ですが、有料番号です。

FAQ 14. 海外からANAへ問い合わせる場合、電話番号は同じですか？

いいえ。ANAでは国・地域ごとに電話番号が異なる場合があります。

たとえば英国向けページでは英国国内用のフリーダイヤルと、日本への有料番号が案内されています。

インド向けページでも、インド国内用の番号と、インド国外から利用する国際電話番号が分けられています。

そのため、海外から問い合わせる場合は、現在いる国・地域のANA公式サイトで最新の連絡先を確認してください。

FAQ 15. ANAに問い合わせる前に準備しておくべき情報は何ですか？

予約について問い合わせる場合は、以下を準備しておくと便利です。

- 予約番号
- 航空券番号
- 搭乗者名
- 搭乗日
- 便名

- 出発地・到着地
- ANAマイレージクラブ番号
- 購入日
- 問い合わせたい内容

国際線については、ANA公式サイトでも予約番号または航空券番号を手元に用意するよう案内されています。

FAQ 16. ANAに電話で新しい航空券を予約できますか？

はい。電話による予約についてANAの案内があります。

ただし、ANA公式サイトでは、電話で予約する場合に発券手数料がかかる場合があると案内されています。

オンライン予約が利用できる場合は、Web予約と電話予約の条件を比較して、自分に適した方法を選ぶとよいでしょう。

FAQ 17. ANAの代表電話に電話すれば航空券の予約について相談できますか？

ANAの代表電話と、航空券の予約・案内センターは別です。

ANAグループ企業情報では、ANAホールディングス・ANAの代表電話として**03-6704-5555**が掲載されていますが、これは航空券予約専用窓口ではありません。受付時間も平日の日中に限られています。

航空券、予約変更、払い戻しなどについては、国内線・国際線それぞれの予約・案内センターを利用するほうが適切です。

FAQ 18. ANAへの問い合わせ方法を選ぶときのポイントは何ですか？

問い合わせ内容によって方法を選ぶと効率的です。

予約変更・払い戻しなど急ぎの手続き
→ 電話またはANA公式サイト

一般的な質問
→ FAQ・自動チャット

メールでの問い合わせ
→ 急ぎではない質問

マイレージ関連
→ ANAマイレージクラブ専用窓口

手荷物の紛失・破損
→ 手荷物関連の専用窓口

ANA公式サイトでは、国内線・国際線それぞれについてオンライン手続きや問い合わせ窓口を案内しています。

FAQ 19. ANAへの問い合わせで注意することはありますか？

最も重要なのは、**ANA**公式サイトで連絡先を確認することです。

検索結果、SNS、掲示板、ブログなどには、ANA公式ではない電話番号が掲載されている可能性があります。

特に予約番号、航空券番号、クレジットカード情報などを伝える場合は、問い合わせ先がANA公式の窓口であることを確認してください。

ANA公式サイトには国内線・国際線・マイレージなどの問い合わせ窓口がまとめられています。

FAQ 20. ANAのカスタマーサービスへ問い合わせる最も確実な方法は？

最も確実なのは、ANA公式サイトの「お問い合わせ窓口」から、問い合わせ内容と利用地域に合った窓口を選ぶことです。

日本国内の国際線については、現在ANA公式サイトで1-888-332-3882、1-888-332-3882が案内されています。

米国からは1-888-332-3882が日本語・英語対応窓口として案内されています。

また、一般的な質問についてはANA自動チャットを利用でき、公式サイトでは24時間365日対応と案内されています。

まとめ

ANAのカスタマーサービスへ問い合わせる場合は、まず国内線か国際線か、予約・払い戻しか、マイレージ・手荷物など別のサービスかを確認しましょう。

電話だけでなく、ANA公式サイトのFAQ、自動チャット、メール、オンライン予約管理なども利用できます。

特に航空券の予約変更や払い戻しなど、急ぎの手続きが必要な場合は、対象となるANA公式窓口を利用し、予約番号や航空券番号を手元に準備しておくとスムーズです。